Groupon Sdn Bhd lwn Tribunal Tuntutan Pengguna dan seorang lagi

MAHKAMAH TINGGI (KUALA LUMPUR) — PERMOHONAN BAGI SEMAKAN KEHAKIMAN NO 25–17–01 TAHUN 2015
HANIPAH FARIKULLAH H
12 JULAI 2016

Prosedur Sivil — Semakan kehakiman — Keputusan Tribunal Tuntutan Pengguna — Responden kedua membeli pakej percutian daripada pemohon — Pakej percutian dibatalkan akibat kegagalan pihak ketiga membekalkan perkhidmatan penerbangan dan penginapan — Pemohon enggan membayar balik bayaran urusan penerbangan dan penginapan yang telah dibayar oleh responden kedua kepada pihak ketiga — Responden kedua membuat tuntutan terhadap pemohon di Tribunal Tuntutan Pengguna — Tribunal membenarkan tuntutan — Sama ada pemohon diberi peluang pendengaran — Sama ada responden pertama terkhilaf dan menyebabkan ketidaksahan dan ketidakrasionalan — Kaedah-Kaedah Mahkamah 2012 A 53 k 3

Responden kedua telah membeli satu pakej percutian melalui baucer online daripada pemohon dengan harga RM999. Bagi mendapatkan baucer tersebut, responden kedua dikehendaki untuk membayar harga RM999 kepada pemohon dan RM450 sebagai bayaran urusan penerbangan dan penginapan kepada Travel Pavillion Sdn Bhd ('Travel Pavillion'). Travel Pavillion telah gagal membekalkan perkhidmatannya kepada responden kedua, oleh itu, pakej percutian tersebut telah dibatalkan. Akibat daripada pembatalan tersebut, responden kedua telah memohon pemulangan keseluruhan bayaran daripada pemohon namun pemohon hanya memulangkan jumlah RM999 dan enggan memulangkan jumlah RM450 tersebut. Responden kedua kemudian memfailkan tuntutan di Tribunal Tuntutan Pengguna Kuala Lumpur ('responden pertama') bagi menuntut jumlah RM450 tersebut dan tuntutan tersebut dibenarkan oleh responden pertama. Tidak berpuas hati dengan keputusan tersebut, pemohon telah memfailkan permohonan semakan kehakiman ini di bawah A 53 k 3 Kaedah-Kaedah Mahkamah 2012 bagi membatalkan keputusan tersebut. Isu-isu untuk penentuan mahkamah adalah: (a) sama ada pemohon tidak diberi peluang pendengaran; dan (b) sama ada responden pertama telah terkhilaf dan telah menyebabkan ketidaksahan dan ketidakrasionalan.

Diputuskan, menolak permohonan pemohon dengan kos sebanyak RM5,000:

(1) Berdasarkan nota-nota keterangan, tiada apa-apa bukti yang menunjukkan bahawa pemohon tidak diberikan peluang yang munasabah untuk membela diri dan dinafikan haknya untuk memberi penjelasan di hadapan pengerusi responden pertama. Malahan peluang telah diberikan kepada wakil pemohon namun dia sendiri telah memilih untuk bersandarkan kepada pembelaan yang difailkan tanpa memberi apa-apa penjelasan lanjut. Oleh itu, pengerusi responden pertama tidak terkhilaf dan tidak melakukan apa-apa kesalahan dan/atau kesilapan yang boleh menyebabkan ketidakwajaran prosedur berlaku (lihat perenggan 12–13).

(2) Memandangkan responden kedua telah membeli pakej percutian tersebut melalui baucer online yang ditawarkan oleh pemohon di laman webnya, maka ikatan kontrak berhubung pakej percutian tersebut adalah di antara pemohon dan responden kedua. Representasi yang dibuat oleh pemohon kepada responden kedua adalah berasaskan peranannya sebagai ejen kepada Travel Pavilion. Oleh itu, apabila Travel Pavilion gagal membekalkan perkhidmatannya kepada responden kedua, pemohon bertanggungjawab untuk memulangkan bayaran RM450 tersebut (lihat perenggan 15 & 17).

[English summary

The second respondent purchased a vacation package via an online voucher from the applicant at the price of RM999. To obtain the voucher, the second respondent was required to pay RM999 to the applicant and RM450 as payment, for purposes of flight and accommodation, to Travel Pavilion Sdn Bhd ('Travel Pavilion'). Travel Pavilion failed to provide services to the second respondent. Therefore, the holiday package was canceled. Following the cancellation, the second respondent sought the return of the total payment from the applicant. However, the applicant returned RM999 and refused to return the said RM450. The second respondent then filed a claim at the Tribunal for Consumer Claims Kuala Lumpur ('the first respondent') for the return of RM450 and the claim was allowed by the first respondent. Dissatisfied with the said decision, the applicant filed an application for judicial review under O 53 r 3 of the Rules of Court 2012 to strike out the said decision. The issues to be determined by the court were: (a) whether the applicant was not accorded with the right to be heard; and (b) whether the first respondent erred and caused illegality and irrationality.

Held, dismissing the applicant's application with costs of RM5,000:

(1) Based on notes of evidence, there was no evidence to show that the applicant was not accorded with reasonable opportunity to defend himself and denied its rights to proffer an explanation before the chairman of the first respondent. In fact, opportunity was given to the applicant's representative but it chose to rely on the defence filed without

giving further explanation. Therefore, the chairman of the first respondent did not err and did not commit any mistakes or errors which caused procedural impropriety (see paras 12–13).

(2) Since the second respondent purchased the holiday package via an online voucher offered by the applicant in his website, the binding contract concerning the holiday package was between the applicant and the second respondent. Representation was made by the applicant to the second respondent based on its role as the agent for Travel Pavilion. Therefore, when Travel Pavilion provided its services to the second respondent, the applicant was liable to return the said RM450 (see paras 15 & 17).]

Nota-nota

Untuk kes mengenai keputusan tribunal tuntutan pengguna, lihat 2(3) *Mallal's Digest* (5th Ed, 2015) perenggan 5595.

Kes-kes yang dirujuk

EMS Bowe (M) Sdn Bhd v KFC Holdings (M) Sdn Bhd & Anor [1999] 4 MLJ 424; [1999] 6 CLJ 513, MT (dirujuk)

Undang-undang yang dirujuk

Kaedah-Kaedah Mahkamah 2012 A 53 k 3

Pua Jing Yi (Clement Chong Chyi bersamanya) (Chur Assoc) bagi pihak pemohon.
Mohd Akmal Afiq bin Mohamad (Suhaimi Khor Zulkifli & Chang) bagi pihak responden kedua.

Hanipah Farikullah H:

[1] Pemohon telah memfailkan permohonan semakan kehakiman di bawah A 53 k 3 Kaedah-Kaedah Mahkamah 2012 untuk membatalkan keputusan Tribunal Tuntutan Pengguna Kuala Lumpur yang diberikan pada 6 November 2014.

[2] Pihak-pihak di dalam kes 25–18–01 Tahun 2015 bersetuju bahawa keputusan kes ini akan mengikat kes tersebut.

FAKTA LATAR BELAKANG KES

[3] Pada 12 Februari 2014, responden kedua telah membeli satu pakej percutian melalui baucer online yang ditawarkan oleh pemohon di laman webnya untuk satu trip perjalanan pergi balik ke Zhuhai & Macau untuk dua orang selama empat hari tiga malam berjumlah RM999 ('Pakej Percutian tersebut') (sila lihat baucer Groupon — eksh 'CWW1').

[4] Bagi mendapatkan pakej percutian tersebut, responden kedua perlu memenuhi syarat yang terdahulu yang ditetapkan oleh pemohon di dalam baucer Groupon tersebut iaitu membayar harga RM999 kepada pemohon. Pemohon juga telah mengarahkan responden kedua membuat bayaran surcaj sebanyak RM450 kepada Travel Pavilion Sdn Bhd untuk urusan penerbangan dan penginapan bagi pakej percutian tersebut. Responden kedua kemudiannya telah membuat bayaran di atas sebagaimana yang diarahkan oleh pemohon di dalam baucer Groupon tersebut.

[5] Travel Pavilion Sdn Bhd telah gagal membekalkan perkhidmatannya kepada responden kedua. Berikutan itu, pada 10 Jun 2014, pakej percutian tersebut telah dibatalkan. Responden kedua kemudiannya memohon pemulangan keseluruhan bayaran daripada pemohon. Namun, pemohon hanya memulangkan jumlah sebanyak RM999 sahaja kepada responden kedua dan menolak untuk memulangkan baki bayaran sebanyak RM450 walaupun mereka telah membuat representasi di dalam baucer Groupon tersebut.

[6] Oleh yang demikian, responden kedua telah memfailkan tuntutan di Tribunal Tuntutan Pengguna Kuala Lumpur ('responden pertama') untuk menuntut jumlah RM450 tersebut.

[7] Pada 6 November 2014, responden pertama telah membenarkan tuntutan responden kedua dan pemohon dikehendaki membayar jumlah RM450 tersebut kepada responden kedua.

[8] Semasa pendengaran di responden pertama, responden kedua adalah pihak yang menuntut, manakala pemohon adalah pihak yang menentang.

[9] Bagi menyokong permohonan tersebut, pemohon telah mengemukakan alasan-alasan berikut:

(a) pengerusi responden pertama telah terkhilaf dan telah menyebabkan ketidakwajaran prosedur *procedural impropriety* kerana tidak memberi peluang yang munasabah kepada pemohon untuk membela diri dan telah menggagalkan hak pemohon untuk membuat sebarang penjelasan sempurna;

(b) pengerusi responden pertama telah terkhilaf dan telah menyebabkan ketidaksahan *illegality* kerana gagal mempertimbangkan bayaran surcaj telah dibuat kepada Travel Pavilion Sdn Bhd, yang merupakan suatu entiti perniagaan berbeza dan tidak berkaitan dengan pemohon; dan

(c) pengerusi responden pertama telah terkhilaf dan telah menyebabkan ketidakrasionalan *irrationality* kerana gagal mempertimbangkan

pembelaan yang difailkan oleh pemohon bersama kesemua bukti yang dikemukakan.

ISU

[10] Isu-isu yang perlu diputuskan adalah seperti berikut:

(a) sama ada pemohon tidak diberi peluang pendengaran; dan

(b) dakwaan *illegality* dan *irrationality* pemohon pertama.

Sama ada pemohon tidak diberi peluang pendengaran

[11] Pemohon menyatakan bahawa semasa pendengaran kes tersebut, pengerusi tribunal tidak memberi peluang yang adil untuk menjelaskan kesnya di hadapan pengerusi responden pertama.

[12] Saya telah meneliti nota-nota keterangan ('eksh CWJ4') berhubung perkara tersebut dan mendapati tiada apa-apa bukti yang menunjukkan bahawa pemohon tidak diberikan peluang yang munasabah untuk membela diri dan dinafikan haknya untuk memberi penjelasan di hadapan pengerusi responden pertama. Sehubungan ini eksh CWJ4 menunjukkan bahawa peluang telah diberikan kepada wakil pemohon yang hadir, iaitu Thanesaraj a/l Yogendran, namun beliau sendiri telah memilih untuk bersandarkan kepada pembelaan ('eksh TNS1') yang difailkan tanpa memberi apa-apa penjelasan lanjut.

[13] Oleh itu, saya dapati pengerusi responden pertama tidak terkhilaf dan tidak melakukan apa-apa kesalahan dan/atau kesilapan yang boleh menyebabkan ketidakwajaran prosedur berlaku.

Dakwaan 'illegality' dan 'irrationality' pemohon pertama

[14] Tidak dipertikaikan bahawa pembelian baucer berjumlah RM999 daripada pemohon adalah *condition precedent* untuk responden kedua mendapatkan pakej yang dipilihnya. Sehubungan ini, pemohon telah mengarahkan responden kedua membayar kepada Travel Pavilion Sdn Bhd surcaj sebanyak RM450 untuk urusan penerbangan dan penginapan bagi pakej percutian tersebut.

[15] Oleh itu, memandangkan responden kedua telah membeli pakej percutian tersebut melalui 'baucer online' yang ditawarkan oleh pemohon di laman webnya, maka ikatan kontrak berhubung pakej percutian tersebut adalah di antara pemohon dan responden kedua. Pavilion Sdn Bhd tidak mempunyai apa-apa ikatan kontrak dengan responden kedua walaupun

bayaran surcaj RM450 telah dibayar kepada Pavilion. Di dalam kes ini, representasi berhubung pakej percutian dibuat oleh pemohon dan bukannya oleh Pavilion.

[16] Ekshibit TNS4 menunjukkan bahawa *nature of business* pemohon ialah *to act as an agent that connect merchant partners to consumers by offering goods and services at a discount*.

[17] Oleh itu representasi yang dibuat oleh pemohon di dalam kes ini kepada responden kedua adalah berasaskan peranannya sebagai ejen kepada Travel Pavilion Sdn Bhd. Oleh yang demikian, apabila Travel Pavilion Sdn Bhd gagal membekalkan perkhidmatannya kepada responden kedua, pemohon bertanggungjawab untuk memulangkan bayaran RM450 tersebut.

[18] Di dalam kes *EMS Bowe (M) Sdn Bhd v KFC Holdings (M) Sdn Bhd & Anor* [1999] 4 MLJ 424; [1999] 6 CLJ 513, mahkamah memutuskan bahawa:

> [1] The first defendant had not only instructed the second defendant to deal with the plaintiff but has also dealt directly with the plaintiff tenderer.Since the first defendant authorised the second defendant to prepare the draft letter, it is my judgment that the first defendant had by implication, authorised the second defendant to communicate to the plaintiff that it was the successful tenderer. Also, the second defendant's conduct was consistent with the belief that the tender had indeed been awarded to the plaintiff by the first defendant.
>
> ...
>
> [6] The first defendant is jointly and severally liable with the second defendant for the representation of the second defendant to the plaintiff because such a conveyance of the information to the plaintiff by the second defendant is within the scope of the second defendant's implied authority or within the scope of his apparent or ostensible authority. Further, the second defendant had indeed instructed the plaintiff to order the goods in advance to allow for the start of the Works early.

[19] Berdasarkan otoriti di atas, saya berpandangan bahawa responden pertama tidak terkhilaf dari segi undang-undang apabila mendapati pemohon adalah kebertanggungjawabannya untuk memulangkan RM450 kepada responden kedua. Oleh itu, pengerusi responden pertama telah membuat keputusan yang tepat di dalam hal ini.

PENUTUP

[20] Berdasarkan alasan-alasan di atas, permohonan pemohon adalah ditolak dengan kos sebanyak RM5,000 kepada responden kedua.

Permohonan pemohon ditolak dengan kos sebanyak RM5,000.

Dilaporkan oleh Dzulqarnain Ab Fatar

A

B

C

D

E

F

G

H

I